



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Processo: 1.0000.25.432951-9/001
Relator: Des.(a) José Américo Martins da Costa
Relator do Acórdão: Des.(a) José Américo Martins da Costa
Data do Julgamento: 27/11/2025
Data da Publicação: 01/12/2025

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - AGÊNCIA DE VIAGENS - PACOTE TURÍSTICO - CANCELAMENTO DE VOO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - ÔNUS DA PROVA - RESPONSABILIDADE - DANO MORAL - QUANTIFICAÇÃO - CRITÉRIO - MÉTODO BIFÁSICO. 1. A legitimidade refere-se ao vínculo existente entre determinada parte e o resultado buscado com a ação ajuizada, de forma com que eventual sentença possa repercutir em seu patrimônio jurídico. 2. Se o autor ajuíza ação de conhecimento dizendo-se lesado por atos diretamente imputados ao réu, está caracterizada a legitimidade. 3. A responsabilidade civil designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo em consequência da ofensa a um direito alheio. 4. A responsabilidade do fornecedor de produtos ou serviços é objetiva, prescindindo da comprovação de culpa. 5. Estando demonstrada a participação da agência de viagens na cadeia negocial, deve ser aplicada a responsabilização solidária de todos aqueles responsáveis pelos danos causados aos consumidores, conforme previsão expressa do § 1º do artigo 25 do CDC. 6. Sendo incontroverso o cancelamento do voo, e não tendo o réu comprovado a existência de qualquer justificativa concreta, conclui-se que não foi configurada qualquer excludente de responsabilidade. 7. O dano moral passível de indenização é aquele que importa em lesão a qualquer dos direitos de personalidade da vítima, presente nos casos em que o cancelamento injustificado do voo frustra a lua de mel do casal. 8. O arbitramento da quantia devida para compensação do dano moral deve se realizar por meio de um método bifásico, no qual são considerados os precedentes em relação ao mesmo tema e as características do caso concreto (a gravidade do fato em si, a responsabilidade do agente, a culpa concorrente da vítima e a condição econômica do ofensor).

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.432951-9/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): SV VIAGENS LTDA - APELADO(A)(S): EDUARDO OLIVEIRA JORGE, MILA CRISTINA RABELO CORREA DE SOUZA

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 12ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em REJEITAR A PRELIMINAR DE VIOLAÇÃO À DIALETICIDADE RECURSAL, REJEITAR A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E, NO MÉRITO, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. JOSÉ AMÉRICO MARTINS DA COSTA
RELATOR

DES. JOSÉ AMÉRICO MARTINS DA COSTA (RELATOR)

VOTO

SUBMARINO VIAGENS LTDA. apela da sentença que, nos autos da ação de conhecimento ajuizada por MILA CRISTINA RABELO CORRÊA DE SOUZA e EDUARDO OLIVEIRA JORGE, julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

"Em face do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil e demais dispositivos legais supracitados, para:

(I) condenar a parte ré à restituição dos valores pagos no importe de R\$ 10.608,60 (dez mil e seiscentos e oito reais e sessenta centavos);

(II) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais), sendo R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada parte autora;

(III) condenar a parte ré, ainda, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, conforme arts. 85, §2º e 86 do CPC."

Em suas razões, a apelante argui, em sede de preliminar, sua ilegitimidade passiva ad causam, sustentando que sua atuação se limitou à mera intermediação da venda do pacote turístico, não tendo responsabilidade direta pelo cancelamento do voo, nem pela alteração do hotel contratado.

No mérito, aduz que a responsabilidade pelos eventos danosos narrados na exordial é exclusiva da

companhia aérea, inexistindo vínculo de causalidade entre sua conduta e o alegado prejuízo suportado pelos autores.

Defende que inexistente vício na prestação do serviço por parte da agência, alegando que todos os deveres legais e contratuais foram devidamente observados, inclusive no tocante à informação clara e adequada ao consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Lei nº. 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo).

Assevera que a pretensão indenizatória por danos morais não se sustenta, pois não restou demonstrado qualquer abalo concreto à esfera íntima dos autores que justifique reparação de natureza extrapatrimonial, pontuando que eventuais frustrações ou incômodos não extrapolam os meros dissabores cotidianos, sendo incabível qualquer indenização moral.

Sustentando que o valor fixado para compensação dos danos morais se mostrou excessivo e desproporcional à natureza do suposto dano, contrariando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, roga pela reforma da sentença ou pela redução do quantum indenizatório.

O preparo foi recolhido, conforme documentos às ordens 45/46.

Apresentadas as contrarrazões à ordem 48, os autos foram remetidos a este egrégio Tribunal de Justiça.

É o relatório no necessário. Decide-se.

JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Em análise da admissibilidade recursal, anote-se que a apelada arguiu, em sede de contrarrazões, preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade.

No entanto, a preliminar deve ser rejeitada.

Como cediço, os recursos são meios hábeis de impugnação das decisões judiciais que, de algum modo, geraram um prejuízo a uma das partes envolvidas no feito. Para seu conhecimento, faz-se necessário que estejam presentes todos os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade dos recursos. Um deles diz respeito ao ônus de o recorrente motivar o recurso no ato de sua interposição, princípio esse denominado "Princípio da Dialeticidade".

Sobre o tema, ensina Araken de Assis:

"Recurso desprovido de causa hábil para subsidiar o pedido de reforma, de invalidação ou de integração do ato impugnado, à semelhança da petição que forma o processo, ou através da qual partes e terceiros deduzem pretensões, em simultâneo processo, revela-se inepto. (ASSIS, Araken de. Manual dos Recursos - 5 ed. rev. e atual. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013)."

Ademais, o artigo 1.010, do Código de Processo Civil dispõe que a apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterá os nomes e a qualificação das partes, a exposição do fato e do direito, as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade, e o pedido de nova decisão.

Infere-se do artigo acima que a petição de apelação conterá os fundamentos de fato e de direito, de modo que incumbe ao apelante indicar o direito que pretende exercer contra o apelado, apontando o fato proveniente desse direito. A narração dos fatos deve ser inteligível, a fim de enquadrar os fundamentos jurídicos ao menos em tese, e não de forma insuficiente, vaga e abstrata (STJ, REsp nº. 1.320.527).

Em análise dos autos, verifica-se que a apelante impugnou os fundamentos da sentença, tecendo considerações acerca da existência de causa excludente de sua responsabilidade, além de impugnar os valores devidos a título de dano moral. Eventual acolhimento destas teses pode resultar na modificação da decisão a quo, o que é suficiente para cumprimento do ônus da dialeticidade recursal. Ademais, a análise da correção dos argumentos da apelante é matéria de mérito, não interferindo na admissibilidade recursal.

Assim, observa-se que a apelação respeitou o princípio da dialeticidade recursal, motivo pelo qual REJEITA-SE a preliminar suscitada.

Logo, verifica-se que o recurso é cabível, adequado, regular e tempestivo, além de ter sido interposto por parte legítima e visar à reforma de capítulo da decisão no qual houve sucumbência.

Estando presentes todos os pressupostos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, CONHECE-SE do recurso interposto.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA

Conforme relatado, a apelante arguiu, em sede de preliminar, sua ilegitimidade passiva ad causam, sustentando que sua atuação se limitou à mera intermediação da venda do pacote turístico, não tendo responsabilidade direta pelo cancelamento do voo, nem pela alteração do hotel contratado.

Não obstante a argumentação da apelante, a preliminar deve ser rejeitada.

A legitimidade, como cediço, refere-se ao vínculo existente entre determinada parte e o resultado buscado com a ação ajuizada, de forma com que eventual sentença possa repercutir em seu patrimônio jurídico.

Apesar dos argumentos da apelante, é cediço que a análise das condições da ação deve ser feita in status assertionis. Ou seja, realiza-se uma análise sobre as afirmações iniciais, buscando-se verificar se existe ligação entre a pretensão buscada com a ação e a possibilidade de influência no patrimônio jurídico

das partes. Sobrevindo resposta positiva, configura-se a legitimidade ad causam.

Aqui, "... o que importa é a afirmação do autor, e não a correspondência entre a afirmação e a realidade, que já seria problema de mérito" (MARINONI, Luiz Guilherme. Novas linhas do processo civil. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 1999, p. 212). Como bem explica o professor Fredie Didier Jr., trata-se da análise feita "... a luz das afirmações do demandante contidas em sua petição inicial" (DIDIER JR., Fredie. Curso de Direito Processual Civil. Vol. 1. 9. ed. Bahia: JusPodivm, 2008, p. 173).

No caso dos autos, verifica-se que os apelados ajuizaram ação de conhecimento contra a apelante, SUBMARINO VIAGENS LTDA. Na petição inicial (ordem 1), os apelados afirmaram-se lesados pelo cancelamento injustificado de voo adquirido por intermédio da agência de viagens. Ademais, os apelados requereram expressamente a responsabilização da apelante por falha na prestação dos serviços referente à restituição dos valores pagos.

Portanto, as afirmações dos apelados evidenciam o vínculo existente entre a pretensão inicial e a conduta da agência de viagens. Logo, está configurada a legitimidade passiva da apelante SUBMARINO VIAGENS LTDA., sendo certo que a análise sobre sua efetiva responsabilidade é matéria afeta ao mérito, onde a questão será devidamente analisada.

Assim, REJEITA-SE a preliminar de ilegitimidade passiva ad causam.

MÉRITO

Conta dos autos que os apelados, MILA CRISTINA RABELO CORRÊA DE SOUZA e EDUARDO OLIVEIRA JORGE, ajuizaram ação de conhecimento contra a apelante, SUBMARINO VIAGENS LTDA.

Em resumo, os apelados narraram que adquiriram, em 15 de maio de 2021, um pacote de viagem internacional com destino ao Cairo, Egito, pelo valor total de R\$ 10.608,60. O pacote incluía passagens aéreas de ida (21.07.2021) e volta (27.07.2021), com escalas em Guarulhos/SP e Roma Fiumicino/Itália, além de hospedagem no Mercure Cairo Le Sphinx Hotel.

Consoante a narrativa da inicial, o contrato foi alterado unilateralmente e violado em dois momentos cruciais pela apelante. Primeiramente, em 13 de julho de 2021, apenas uma semana antes da data de embarque, os apelados foram notificados eletronicamente sobre a substituição do hotel originalmente contratado (Mercure Cairo Le Sphinx Hotel) pelo Movenpick Hotel Cairo Media City, sem qualquer justificativa prévia ou oportunidade de escolha. Diante da mudança, que implicava maior distância dos pontos turísticos do Cairo, os Recorridos questionaram a possibilidade de inclusão de serviço de transfer, quesito que permaneceu sem resposta pela apelante, evidenciando o primeiro sinal de falha no serviço de assistência.

O segundo e mais grave ponto de falha contratual ocorreu em 20 de julho de 2021, a um dia do embarque agendado. Nesta data, a apelante comunicou aos apelados o cancelamento do voo pela companhia aérea (Gol Linhas Aéreas). Os apelados enfatizaram que, diante do cancelamento, a apelante não se dignou a oferecer alternativas de acomodação em voos próprios ou de terceiros, nem tampouco orientou sobre a possibilidade de remarcação ou reembolso integral tempestivo, mantendo-se inerte apesar dos inúmeros contatos telefônicos e eletrônicos dos consumidores.

Diante do absoluto descaso e da impossibilidade de realizar a viagem, os apelantes formalizaram o pedido de reembolso via e-mail em 29 de março de 2022, sendo gerado o protocolo n. 2022032903899. A inércia da apelante persistiu, e em 12 de maio de 2022, os consumidores foram "falsamente" informados de que os valores seriam devolvidos por meio de estornos no cartão de crédito; contudo, nenhum ressarcimento foi promovido, culminando na situação em que, decorridos cerca de vinte meses desde a solicitação, o valor permanecia indevidamente retido pela Agência de Viagens.

Ao exame da questão, verifica-se que a decisão deve ser mantida.

Como cediço, a responsabilidade civil designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo em consequência da ofensa a um direito alheio. Nas palavras de Flávio Tartuce (2015, p. 383) "... a responsabilidade civil surge em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida" (Manual de Direito Civil, 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015).

Para caracterização da responsabilidade civil (art. 927, CC), necessário observar que o artigo 186 do Código Civil consagra a regra de que todo aquele que causa dano a outrem é obrigado a repará-lo. Estabelece o aludido dispositivo legal:

"Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito."

Analisando o dispositivo acima transcrito, evidencia-se a presença de quatro elementos essenciais da responsabilidade civil: ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e o dano experimentado pela vítima.

No caso específico dos autos, a responsabilidade civil possui contornos próprios, pois é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor. Por tratar-se de relação de consumo, a responsabilidade do apelante é objetiva, prescindindo da comprovação de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa

do Consumidor, in verbis:

"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Dessa maneira, o reconhecimento do dever de indenizar não necessita da demonstração de culpa, pois se exige, apenas, a comprovação de uma ação do fornecedor que gere danos no consumidor.

Obviamente, não se trata de responsabilidade integral, uma vez que o artigo 14, § 3º, do CDC estabelece que o fornecedor não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ademais, é possível a exclusão da responsabilidade quando existente caso fortuito ou força maior, circunstâncias que rompam o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor.

Após análise dos autos, verifica-se serem fatos incontroversos a aquisição do pacote de viagens, bem como seu cancelamento na véspera da data de embarque. A apelante, por sua vez, não apresentou qualquer justificativa para os fatos narrados na inicial.

Nesse cenário, a alteração unilateral do Mercure Cairo Le Sphinx Hotel para o Movenpick Hotel Cairo Media City, apenas uma semana antes da viagem, representou um descumprimento injustificado da oferta inicial. O artigo 30 do CDC estabelece que toda informação ou publicidade integra o contrato que vier a ser celebrado, obrigando o fornecedor. A mudança imposta, sem alternativa ou compensação (como o transfer solicitado e ignorado), violou o direito básico do consumidor à informação clara e à proteção contra cláusulas abusivas, conforme o artigo 6º, IV, do CDC.

O segundo ponto, e mais crítico em termos de impacto, foi a comunicação do cancelamento do voo apenas um dia antes do embarque (20.07.2021). A despeito da Resolução ANAC nº. 141 (em vigor à época) e da Lei nº 14.034/20 (válida para cancelamentos no período de 2020/2021), que impunham ao transportador o dever de oferecer opções de reacomodação ou reembolso, a apelante agiu com manifesta omissão. Conforme relatado e não refutado especificamente, a Agência não ofereceu qualquer alternativa de reacomodação em voo próprio ou de terceiros, nem se prontificou a remarcar a viagem sem ônus.

A tentativa de imputar toda a responsabilidade à Cia Aérea como culpa exclusiva de terceiro não tem guarida no cenário do pacote de viagem sob o prisma consumerista. Isso porque ficou demonstrada a participação da apelante na cadeia comercial, razão pela qual deve ser observada a responsabilização solidária de todos aqueles responsáveis pelos danos causados aos consumidores, conforme previsão expressa do § 1º do artigo 25 do CDC, in verbis:

"Art. 25, § 1º. Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores."

Nesse sentido:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. CONTRATO DE CREDENCIAMENTO DE SISTEMA DE PAGAMENTO ELETRÔNICO MEDIANTE USO DE CARTÃO MAGNÉTICO. SERVIÇO DEFEITUOSO. AUSÊNCIA DE REPASSE POR PARTE DA CONTRATADA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. CONSONÂNCIA DO ACÓRDÃO RECORRIDO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça considera consumidor a pessoa física ou jurídica que adquire produto ou serviço como destinatária final, aplicando-se, via de regra, a Teoria Finalista. Precedentes.
2. Nos termos da jurisprudência consolidada nesta Corte, firmada à luz do Código de Defesa do Consumidor, é solidária a responsabilidade entre os fornecedores constantes da cadeia de produção ou de prestação de serviços. Precedentes.
3. O entendimento adotado no acórdão recorrido coincide com a jurisprudência assente desta Corte Superior, circunstância que atrai a incidência da Súmula 83/STJ.
4. No caso, o Tribunal de origem, examinando as circunstâncias da causa, concluiu pela legitimidade passiva da recorrente, consignando ter sido demonstrada sua participação na cadeia comercial. Nesse contexto, a modificação das conclusões contidas no acórdão recorrido demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que encontra vedação na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.
5. Agravo interno a que se nega provimento.
(AgInt no AREsp n. 1.795.827/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe de 16/12/2021)."

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ORDINÁRIA. CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE PASSIVA. FATO DO SERVIÇO. COMPRA E VENDA POR INTERNET. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. NEGATIVA DE EXERCÍCIO. SERVIÇO DE GESTÃO DE PAGAMENTO VIA INTERNET. INTERMEDIÁRIO DA VENDA. CADEIA DE FORNECEDORES. PARTICIPAÇÃO. OBRIGAÇÃO SOLIDÁRIA E OBJETIVA. PARTE LEGÍTIMA. APELO PROVIDO. SENTENÇA CASSADA.

- A responsabilidade pela indenização em razão de falha no serviço é objetiva e solidária. Da melhor exegese do microsistema de consumo, extrai-se que é facultado ao consumidor escolher quem, dentro da cadeia de fornecimento, integrará o polo passivo da demanda.

- Os serviços de gestão de pagamento articulam consumidor e vendedor quanto ao adimplemento do preço cobrado por determinado serviço ou produto. Facilitam a comercialização do bem de consumo e, desta forma, auferem lucro por meio da tarificação de cada pagamento realizado em sua plataforma. Nestes termos, integram a cadeia de fornecedores e se submetem aos ditames consumeristas, que impõem responsabilidade objetiva e solidária e todos os fornecedores. (TJMG - Apelação Cível 1.0194.15.000516-4/001, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira, 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/11/2015, publicação da súmula em 04/12/2015)."

Logo, restou configurada a falha na prestação dos serviços, restando analisar a existência dos danos alegados na petição inicial.

Dos danos morais e do quantum necessário para sua compensação

No que diz respeito à caracterização do dano moral, prevalece na doutrina brasileira a corrente que define este tipo de dano como uma lesão aos direitos da personalidade. Segundo Enunciado 274 do CJF, os direitos da personalidade estão regulados de maneira não-exaustiva pelo Código Civil e se fundam na cláusula geral de tutela da pessoa humana, contida no art. 1º, III, da CRFB/88 (princípio da dignidade humana).

Na sintética lição de Flávio Tartuce, direitos de personalidade são aqueles que "... têm por objeto os modos de ser, físicos ou morais do indivíduo" (Manual de Direito Civil. Vol. Único. 9. ed. p. 82). Assim, para que se possa falar em dano moral, é necessária a ocorrência de uma lesão a qualquer dos direitos de personalidade da vítima, como suas liberdades (crença, profissão, locomoção), honra (subjetiva ou objetiva), imagem, vida privada, nome, integridade física, integridade psíquica e integridade intelectual.

Além disso, é importante registrar que os danos morais são caracterizados na esfera subjetiva da pessoa e o evento apontado como violador atinge o plano do valor da mesma em sociedade, repercutindo em aspectos referentes tanto à reputação perante os demais membros sociais quanto no tocante à mera dor intimamente sofrida. Adotando este entendimento, Maria Celina Bodin de Moraes conceitua o dano moral como:

"... aquele que, independentemente de prejuízo material, fere direitos personalíssimos. Isto é, todo e qualquer atributo que individualiza cada pessoa, tal como a liberdade, a honra, a atividade profissional, a reputação, as manifestações culturais e intelectuais entre outros. O dano ainda é considerado moral quando os efeitos da ação, embora não repercutam na órbita de seu patrimônio material, origina angústia, dor, sofrimento, tristeza, humilhação à vítima, trazendo-lhe sensações e emoções negativas. (MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à Pessoa Humana. Uma Leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais. Rio de Janeiro: Editora Renovar, 2009, p. 157)."

A partir destas noções e considerando a situação narrada nos autos, não há como negar a compensação por danos morais, pois a aquisição de um pacote de viagem internacional para férias no Egito, representando um investimento de mais de dez mil reais, cria uma legítima e intensa expectativa nos consumidores em relação ao usufruto do descanso e do lazer planejados, direitos inerentes à personalidade. A frustração desta expectativa, comunicada com apenas 24 horas de antecedência ao embarque, já é por si só vexatória e traumática, especialmente por envolver um destino internacional de complexa logística.

Ademais, os danos morais assumem contornos ainda mais graves quando se considera a conduta subsequente da apelante. Os apelados não apenas perderam a viagem, mas foram submetidos a uma verdadeira via crucis de contatos infrutíferos, recebendo informações vagas e falsas promessas de estorno, culminando na retenção injustificada do capital por aproximadamente 20 (vinte) meses, obrigando-os a buscar a tutela jurisdicional para reaver seu dinheiro e obter satisfação pelo serviço jamais prestado.

O desgaste emocional, a perda de tempo útil e o notório sentimento de impotência e desrespeito vivenciados pelos consumidores em um período tão extenso e perante uma grande empresa fornecedora de serviços ultrapassam manifestamente os limites do tolerável e do mero aborrecimento da vida cotidiana. O dano moral, neste contexto de falha grave na prestação de serviço, frustração de lazer e retenção abusiva de valores, é in re ipsa, ou seja, decorre da própria gravidade do fato e do ilícito praticado, prescindindo de prova específica do prejuízo psíquico.

Trata-se, evidentemente, de situação que supera o mero dissabor cotidiano, razão pela qual deve ser reconhecida a existência de dano moral na espécie.

No que toca à fixação da quantia necessária para compensar os danos morais causados, oportuno lembrar a lição de Carlos Roberto Gonçalves, que, ao se deter no estudo da matéria, afirma que tal quantia tem duplo caráter:

"... compensatório para a vítima e punitivo para o ofensor. O caráter punitivo é puramente reflexo, ou

indireto: o causador do dano sofrerá um desfalque patrimonial que poderá desestimular a reiteração da conduta lesiva. Mas a finalidade precípua da indenização não é punir o responsável, mas recompor o patrimônio do lesado, no caso do dano material, e servir de compensação, na hipótese de dano moral. O caráter sancionatório permanece ínsito na condenação ao ressarcimento ou à reparação do dano, pois acarreta a redução do patrimônio do lesante. (Responsabilidade Civil, 14 ed., São Paulo: Saraiva, 2012, p. 598)."

Cabe ao juiz, então, fixar a indenização adequada em cada caso concreto, atentando-se ao duplo caráter acima indicado e evitando arbitrariedades e incoerências.

Diante da dificuldade de se fixar o quantum devido para compensação, o Superior Tribunal de Justiça vem entendendo que o método mais adequado para um arbitramento razoável deve considerar dois elementos principais: 1 - os precedentes em relação ao mesmo tema e; 2 - as características do caso concreto.

Ou seja, para se alcançar o valor adequado para cada caso, adota-se um método bifásico, no qual se apresentam duas etapas bem delineadas. Na primeira fase, arbitra-se um valor básico, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria. Para tanto, o julgador deve analisar a jurisprudência sobre o evento danoso e identificar quais são os valores usualmente arbitrados para o mesmo grupo de casos.

Já na segunda fase, alcança-se o quantum definitivo, ajustando-se o valor básico verificado na primeira fase às peculiaridades do caso concreto. Para aferição das peculiaridades do caso concreto, é indispensável que sejam sopesadas a gravidade do fato em si, a responsabilidade do agente, a culpa concorrente da vítima e a condição econômica do ofensor.

Segundo a ementa do Recurso Especial 1.473.393/SP, este método mostra-se o mais adequado, uma vez que: "... atende às exigências de um arbitramento equitativo, pois, além de minimizar eventuais arbitrariedades, evitando a adoção de critérios unicamente subjetivos pelo julgador, afasta a tarifação do dano, trazendo um ponto de equilíbrio pelo qual se consegue alcançar razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, bem como estabelecer montante que melhor corresponda às peculiaridades do caso. (STJ. Resp. 1.473.393/SP. Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04/10/2016, DJe 23/11/2016)."

Conforme asseverado pelo Ministro Luis Felipe Salomão no julgamento do Recurso Especial acima citado, a adoção deste critério traz, além de segurança jurídica, um norte de estabilização para o arbitramento dos danos morais, evitando-se, ainda, que a fixação do quantum não guarde proporcionalidade em relação às diversas hipóteses de dano moral analisadas pelo Judiciário.

Garante-se, assim, igualdade e coerência nos julgamentos realizados pelo juiz ou tribunal. Nos termos do voto do Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, ao julgar o Recurso Especial 1.152.541/RS, este método "... assegura igualdade, porque casos semelhantes recebem decisões similares, e coerência, pois as decisões variam na medida em que os casos se diferenciam".

Passando à aplicação da primeira fase do método bifásico ao caso sob análise, verifica-se que o egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem arbitrado para situações análogas a dos autos (atrasos e cancelamentos de voo) valores que flutuam entre R\$3.000,00 e R\$15.000,00, conforme apelações cíveis nº. 1.0183.11.009937-5/001 (R\$3.000,00); 1.0024.14.215031-7/001 (R\$4.000,00); 1.0145.10.033006-0/001 (R\$5.000,00); 1.0000.15.082800-2/002 (R\$8.000,00); 1.0145.14.066804-0/001 (R\$12.000,00); e 1.0439.14.003573-4/001 (R\$15.000,00).

Dessa maneira, deve ser fixado como quantum básico o montante de R\$3.000,00 a R\$15.000,00.

Fixado esse parâmetro inicial, observa-se que as peculiaridades do caso apontam a existência de circunstâncias mais gravosas do que os prejuízos naturalmente advindos deste tipo de ato ilícito.

Conforme já exposto, o cancelamento do voo implicou em violações concretas dos direitos da personalidade dos apelados, dada a multiplicidade de falhas: alteração desfavorável de hotel, comunicação de cancelamento inoportuna (na véspera), total ausência de assistência posterior e, sobretudo, a retenção do valor por cerca de 20 (vinte) meses.

Registre-se que a apelante não trouxe nenhuma justificativa concreta para o cancelamento do voo.

Por sua vez, a condição econômica do ofensor é comum às situações em que este tipo de dano moral ocorre.

Por essas razões, o quantum definitivo para compensação dos danos morais deve ser mantido em R\$ 8.000,00 para cada autor, valor que, além de guardar consonância com os precedentes acerca da matéria, se mostra apto a cumprir a dupla função de reparar o mal causado e retribuir o ato ilícito perpetrado pela apelante.

DISPOSITIVO

Diante do exposto e observada a determinação do artigo 93, IX, da Constituição da República



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Federativa do Brasil de 1988, REJEITA-SE a preliminar de violação à dialeticidade recursal, REJEITA-SE a preliminar de ilegitimidade passiva ad causam e, no mérito, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, mantendo-se íntegra a sentença recorrida.

Condenam-se as apelantes ao pagamento das custas recursais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, majorados para 18% sobre o valor da condenação em respeito ao art. 85, § 11, do CPC.

DES. JOEMILSON LOPES - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. MARIA LÚCIA CABRAL CARUSO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "REJEITARAM A PRELIMINAR DE VIOLAÇÃO À DIALETICIDADE RECURSAL, REJEITARAM A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E, NO MÉRITO, NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO."